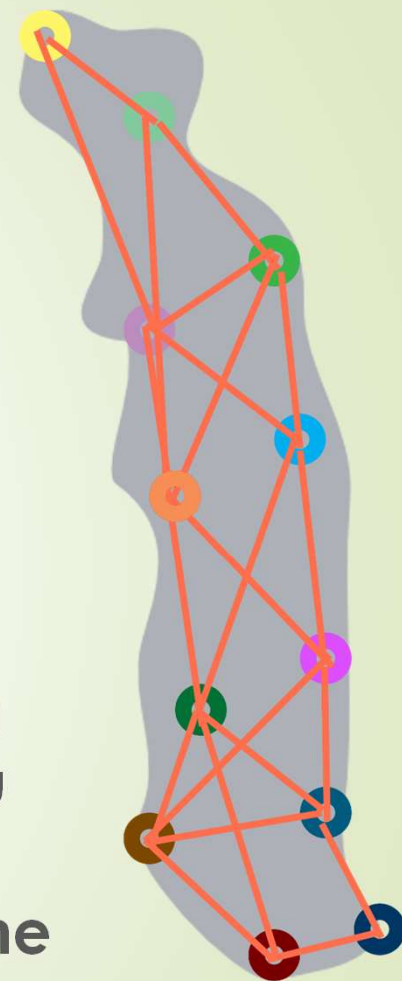


MINISTRE DU COMMERCE ET DE LA PROMOTION DU SECTEUR PRIVE DU TOGO



Restitution des conclusions de l'évaluation rapide de l'état de préparation du Togo au commerce électronique et stratégies d'utilisation des recommandations. Approche régionale pour un plan d'action



Plan de présentation

- I. INTRODUCTION
- II. ENVIRONNEMENT NUMERIQUE AU TOGO
- III. OPPORTUNITE DU COMMERCE ELECTRONIQUE POUR LE TOGO
- IV. CONCLUSION DE L'ETUDE
 1. l'Evaluation de l'état de préparation au commerce électronique et formulation des stratégies
 2. Infrastructure TIC et services
 3. Logistique du commerce et facilitation des échanges
 4. Solutions de paiement
 5. Cadre juridique et réglementaire
 6. Développement des compétences pour le commerce électronique
 7. Accès au financement
- V. RECOMMANDATIONS
- VI. STRATEGIES D'UTILISATION DES RECOMMANDATIONS DE L'ETUDE
- VII. APPROCHE REGIONAL POUR UN PLAN D'ACTION
- VIII. CONCLUSION

I. INTRODUCTION

- Les sites de vente en ligne sont en pleine progression sur le continent et particulièrement dans la sous-région ouest africaine. Les achats en ligne s'inscrivent progressivement dans les habitudes de consommation des populations des grands centres urbains africains. Au Togo le commerce électronique est un secteur naissant. Même s'il existe encore un nombre d'obstacles à lever afin de faciliter son développement, le secteur bénéficie actuellement d'un contexte national favorable qui pourrait accélérer les réformes requises.
- L'évaluation sur l'état de préparation du Togo au commerce électronique est donc intervenue à un moment opportun et pourra servir de base pour mettre en place un environnement favorable à la croissance du commerce électronique.
- Cette présentation nous permettra de faire ressortir les conclusions et les recommandations de cette étude mais aussi les stratégies d'utilisation des recommandations par le gouvernement. Nous proposerons aussi des approches de solutions pour avancer dans l'établissement d'un plan régional.



II. ENVIRONNEMENT NUMERIQUE AU TOGO

- ▶ Le Gouvernement togolais a placé le développement des TIC au centre des priorités nationales à travers l'adoption de deux politiques sectorielles consécutives : la « **Déclaration de politique du secteur de l'économie numérique pour la période 2018-2022** » qui est en cours d'exécution. La vision du gouvernement est aussi marquée clairement dans le **Plan National de Développement (PND) pour la période 2018-2022**.
- ▶ Le classement du Togo dans divers indices internationaux démontre une performance relativement moyenne de l'ensemble du secteur des TIC, même si cette performance est en constante amélioration
- ▶ L'indice du commerce électronique B2C de la CNUCED : Le Togo y est classé 111^{ème} sur 144 pays en 2017. Le Togo devance ainsi des compétiteurs régionaux tels que le Sénégal et le Bénin. Ce score est en nette progression depuis quelques années (le Togo occupait la 123^{ème} place en 2015)
- ▶ L'indice de développement des TIC de l'UIT : classé 156^{ème} sur 176 pays, la performance du Togo est moins bonne comparée à ses voisins (Sénégal ou Mali)

III. OPPORTUNITÉ DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE POUR LE TOGO

- Le Togo, à travers ses documents de stratégie de développement, a comme ambition de devenir un hub logistique dans la sous-région. Cette vision se traduit dans la nouvelle déclaration de politique du secteur de l'économie numérique pour la période 2018-2022
- il s'agira particulièrement de développer un écosystème productif autour des technologies de l'information et de la communication, afin de permettre l'émergence de nouvelles activités et connexes du commerce électronique notamment les achats et ventes en ligne, les paiements électroniques et mobile banking, l'e-transport, et l'e-tourisme
- Le Togo entend donc faciliter les échanges commerciaux et éliminer les obstacles au commerce à travers le commerce électronique.
- Il s'agit aussi d'améliorer les exportations, en offrant aux petites et moyennes entreprises, d'étendre leurs empreintes commerciales au delà des marchés locaux et d'atteindre les clients sur les marchés les plus éloignés à travers des plateformes en ligne.
- Le commerce électronique servira aussi à ouvrir des marchés instantanés aux PME et aux PMI.

IV. CONCLUSION DE L'ETUDE

1. L'Evaluation de l'état de préparation au commerce électronique et formulation des stratégies

Le commerce électronique a été inclu comme action prioritaire à développer dans la récente revue de l'Etude Diagnostic pour l'Intégration du Commerce(EDIC). Mais il ne dispose pas jusque-là d'une politique dédiée. Le commerce électronique suscite néanmoins un vif intérêt des autorités car il se place à l'intersection de la volonté de renforcer les TIC et de celle de favoriser le commerce et l'entrepreneuriat, qui sont des thématiques présentes dans l'ensemble des outils politiques de développement du Togo.

2. Infrastructure TIC et services

En comparaison à la sous-région, le Togo se classe parmi les premiers au regard de l'infrastructure de connectivité Internet, tant au niveau de l'Internet haut-débit fixe, qu'au niveau de la pénétration de l'Internet mobile. Le marché des Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) fixe a considérablement évolué, cependant le principal fournisseur public, Togo Télécom, maintient une dominance claire en terme de parts de marché sans que la qualité des services suive. Le marché va cependant devenir plus concurrentiel avec l'arrivée de nouveaux FAI en 2018. Malgré ces avancées, des efforts restent à faire sur la qualité des services ainsi que sur les prix offerts.



3. Logistique du commerce et facilitation des échanges

10

Le Togo est classé deuxième dans l'UEMOA suivant l'indice de fiabilité des services postaux ainsi que dans la facilité des envois internationaux (UPU et Indice de Performance Logistique de la Banque Mondiale). Cependant l'aspect de livraison et de la logistique a unanimement été signalé par les parties prenantes au commerce électronique comme l'un de principaux freins à leur activité. Les services postaux sont relativement bien développés, mais l'adressage reste un problème majeur. Le commerce électronique est également entravé par le fait que les entreprises ne sous-traitent pas leurs services de livraison.



4. Solutions de paiement

Comme dans beaucoup de PMA, le paiement en espèce à la livraison est le principal moyen de paiement utilisé. Le second moyen de paiement est le Mobile Money, même s'il s'accompagne de contraintes, notamment la difficulté de mettre en place des API (Application Programming Interfaces) dédiées. Le paiement en ligne avec carte bancaire, ainsi que Paypal, sont les moyens les moins utilisés car ces solutions de ventes en ligne se font au travers de nombreux efforts. La BCEAO fournit le cadre réglementaire sur la monnaie électronique y compris sur la protection des détenteurs. L'approfondissement de la réglementation dans le sens de l'interopérabilité des services financiers proposés par différents opérateurs est actuellement en préparation par la BCEAO et il est prévu qu'elle entre en vigueur en 2020.



5. Cadre juridique et réglementaire

12

Le cadre juridique relatif au commerce électronique vient d'être révisé et mis à niveau avec l'adoption d'une nouvelle loi et décret sur les transactions électroniques. Le Conseil des ministres a également adopté le décret relatif au service universel des communications électroniques intégrant des provisions à la couverture Internet minimale sur le territoire. Une loi relative à la protection des données à caractère personnel ainsi qu'une loi sur la cybersécurité seront prochainement proposées à l'Assemblée Nationale pour adoption



6. Développement des compétences pour le commerce électronique

Même si le manque de compétences n'est pas vu comme la principale entrave au développement du commerce électronique à l'heure actuelle, il pourra le devenir avec la croissance du secteur. Le retard des actuelles formations TIC par rapport aux avancées technologiques, et les lents mécanismes de mise à jour des curricula ainsi que le manque de mécanisme de consultation du secteur privé créent un détachement du système éducatif du marché du travail. Au cours des consultations les entreprises se sont plaintes d'un manque de compétences générales et relationnelles de leurs nouveaux employés, plutôt que de leurs compétences techniques. De plus, les connaissances limitées des consommateurs sur le commerce électronique constituent un frein majeur à son développement.



7. Accès au financement

Le Togo compte aujourd'hui 13 banques mais cette multiplicité d'acteurs dans le secteur ne se traduit pas pour l'heure par une forte concurrence qui permettrait de baisser les prix des services et diversifier l'offre. Une des principales contraintes des banques togolaises est leur retard au regard de l'innovation, tant au niveau de leurs services financiers qu'en termes technologiques. Comme dans le reste de la sous-région, le taux de bancarisation reste faible. Le secteur de la microfinance se développe au Togo, avec un nombre croissant d'IMF actives, mais elles font face à des problèmes structurels. En dehors des systèmes de financement classiques, les institutions d'appui financier aux PME ou les sociétés de capital risque, spécialisées dans les secteurs des start-up technologiques et du commerce électronique, sont extrêmement rares, voire inexistantes.



V. *R*ECOMMENDATIONS

Evaluation sur l'état
de préparation au
commerce
électronique et
formulation de
stratégie

- Structurer le dialogue des opérateurs du commerce électronique pour les fédérer en tant qu'association professionnelle représentative et intersectorielle;
- Piloter l'élaboration d'une stratégie nationale du commerce électronique; Inclure le commerce électronique et son potentiel à l'exportation dans les développements et/ou la mise à jour de stratégies de diversification et d'exportation
- Renforcer les capacités de l'ARCEP à collecter les données sur les opérateurs existants dans le commerce électronique
- Lancer un plan de communication et de sensibilisation aux avantages du commerce électronique afin de renforcer la confiance dans le numérique

Infrastructure TIC et Service

- Favoriser la concurrence sur le marché des télécoms, et spécialement dans le cadre de la téléphonie et Internet mobiles
- Renforcer le contrôle des opérateurs télécom sur leur Service Après-Vente (SAV) et spécialement dans les cas de coupures de connexion sur le réseau
- Demander aux nouveaux opérateurs d'installer un nouveau backbone en dehors du backbone national existant
- Encourager l'émergence de start-up locales dans les services TIC

Logistique du commerce et facilitation des échanges

- Poursuivre le projet national d'adressage
- Mettre en place une cellule de veille informationnelle sur les solutions issues des start-up dans le domaine de la logistique ;
- Faciliter la livraison; Mutualiser les forces des commerçants électroniques pour les livraisons dans les régions, et de la chaîne de distribution dans son ensemble ;
- Multiplier les points relais à l'intérieur du pays en utilisant les cyber-cafés ainsi que les bureaux de poste
- Encourager la mise en place d'un régime de franchise de douane en dessous d'un certain seuil de valeur du bien (*de minimis*)

Solution de paiement

- Inciter les compagnies télécom et les banques à libéraliser l'accès aux API
- Renforcer la coopération au sein de l'UEMOA/BCEAO pour la mise en place de l'interopérabilité des services financiers
- Mener un plaidoyer, avec l'aide de la BCEAO, auprès de Paypal pour bénéficier de la reconnaissance des banques togolaises
- Encourager les fournisseurs de services financiers (banques, IMF, la Poste, entreprises de téléphonie mobile), à développer des produits financiers numériques adaptés aux besoins des clients et compatibles avec les plateformes de commerce électronique

Cadre juridique et réglementaire

- Finaliser et valider la loi sur la protection des données à caractère personnel ainsi que la loi sur la cyber sécurité. Finaliser la mise en place du Centre d'alerte et de réaction aux attaques informatiques (CERT) ; Avec l'appui régional et international
- Sensibiliser les parties prenantes au commerce électronique aux dispositions du nouveau cadre juridique en place
- Finaliser et valider la loi sur la protection des données à caractère personnel ainsi que la loi sur la cyber sécurité
- Mettre un place un observatoire des services et pratiques en ligne, ainsi qu'un mécanisme de règlement des litiges
- Renforcer les capacités et compétences du judiciaire au commerce électronique.

Développement des compétences pour le commerce électronique

- Mettre en place un partenariat entre la faitière du patronat et les hautes écoles;
- Favoriser les initiatives de partage d'expérience positives afin de disséminer aux jeunes les compétences manquantes et les inspirer
- Sensibiliser l'hôtellerie et les agences de voyages à l'utilisation du paiement électronique.
- Développer les certificats et des modules à la carte de formation sur le commerce électronique;
- Favoriser l'investissement dans l'infrastructure universitaire

Accès au financement

- Mettre en place des incubateurs et accélérateurs spécialisés dans les start-up technologiques, dotés de compétences spécifiques
- mettre en place un fond de garantie afin de leur faciliter l'accès aux prêts nécessaires à l'établissement de plan d'affaires
- stimuler l'investissement dans les start-up locales, par le biais d'incitations fiscales et de campagnes de promotion
- Mener des campagnes d'information sur les programmes de financement

STRATEGIE D'UTILISATION DES RECOMMANDATIONS DE L'ETUDE

- Une formation organisée par l'ARCEP a débuté ce lundi 08 Octobre 2018 et porte sur la LTE. Les acteurs sont avocats, juges, acteurs du e-commerce....deux groupes ont été formés
- Intégration des recommandations dans la matrice d'actions opérationnelles du Plan National de Développement (PND) 2018-2022 ;
- Elaboration d'une stratégie nationale du commerce électronique intégrant un plan de pénétration du commerce électronique dans les différents sous-secteurs de l'économie. La stratégie s'inscrit dans le cadre de la Déclaration de politique du secteur de l'économie numérique 2018-2022;
- Renforcer les capacités de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) à collecter les données sur les opérateurs existants dans le commerce électronique et sur le marché national ;
- Appuyer la mise en œuvre de l'accord de l'OMC sur la facilitation des échanges notamment pour les paiements électroniques et logistiques.
- Sensibiliser les parties prenantes au commerce électronique aux dispositions du nouveau cadre législatif en place (en particulier la loi sur les transactions électroniques et son décret d'application).
- Organiser une table ronde des bailleurs de fond pour solliciter un soutien financier en vue de la mise en œuvre des recommandations



APPROCHE REGIONAL POUR UN PLAN D'ACTION

- ▶ La Mise en place d'un « **Groupe de Travail E-commerce UEMOA** » avec la création d'un outils collaboratif. Il s'agira de disposer d'une plateforme numérique regroupant les experts du E-commerce au niveau régional
- ▶ Le Groupe de Travail E-commerce UEMOA sera chargé :
 - ❖ D'impulser une volonté politique dans chaque Etat de l'union pour la mise en place d'un cadre juridique efficace qui veille à la protection du consommateur
 - ❖ D'inciter les Etats membres de l'union à une synergie d'action pour la création au sein des chambres de commerce nationales respectives d'une cellule dédiée au E-commerce. Ainsi au niveau régional la création au sein de la chambre de commerce régionale d'une cellule régionale dédiée au E-commerce

CONCLUSION

Le secteur du E-commerce est donc en pleine croissance au Togo, mais son développement reste tributaire d'un accès accru à l'internet et à un adressage efficace surtout à l'intérieur du pays. Le cadre réglementaire quant à lui devra être encore renforcer pour rassurer les consommateurs.

L'établissement d'une coordination à travers un comité regroupant les acteurs du commerce électronique pourrait être un point de départ essentiel pour la suite de la mise en œuvre des conclusions et recommandations de cette étude car ce groupe pourrait être en charge du pilotage de la mise en œuvre des activités. Il permettra non seulement une canalisation de l'information entre le secteur privé et le secteur public mais également la mise en place d'un plaidoyer fort pour les commerçants en ligne.

L'ensemble des pays de l'UEMOA devraient se focaliser sur la création d'un « **Groupe de Travail E-commerce UEMOA** » qui sera chargé principalement d'impulser au sein de l'union, une nouvelle volonté politique orientée vers le E-commerce.



JE VOUS REMERCIE